Trabajo de Grado

Sistematización de experiencia en el área administrativa y contable del Fondo de Empleado del Grupo Santamaria.

Presentado por:
Wendy Vanessa Cervera Matías

Asesor metodológico:
Isis Miosotis Álvarez Flórez

Universidad Autónoma Latinoamericana.

Facultad de Administración de Empresas

Medellín

2024-2025

Resumen

Este informe describe a detalle la experiencia vivida durante las practicas realizadas en la empresa Fondo de Empleados del Grupo Santamaría (FEGS) durante el periodo comprendido entre julio del 2024 a enero del 2025 específicamente en el área administrativa y contable. El fondo es una empresa del sector financiero sin ánimos de lucro fundada que ofrece servicios financieros y de bienestar social. Durante el trayecto de prácticas se ha jugado un rol clave en la gestión operativa y administrativa del fondo ya que se asignaron actividades de gran relevancia, donde se ameritaba ser cuidadosa y cautelosa al momento de llevar a cabo algún proceso, se brindó apoyo en los diferentes procesos que se desempeñan en el área, tales como: afiliaciones de nuevos asociados, la verificación de datos en el sistema de información OPA, la creación de ahorros, y la conciliación de nóminas. Asimismo, se participó en la gestión de créditos, generación de proyecciones y manejo de información documental a través de OPA DOC. Donde la organización brindó la oportunidad y permitió la participación en tareas relacionadas con el área contable apoyando en el proceso de causación. A lo largo de su práctica. Dicha experiencia fue gratificante ya que permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica, así como el desarrollo de habilidades que permiten tener un mejor desempeño laboral, despertado un mayor interés y motivando a fortalecer todo lo aprendido y ponerlo en práctica no solo en el entorno laboral y sino también en el personal.

***Palabras claves**:* gestión, procesos, cálculos, cuentas, registros.

Abstract

This report describes in detail the experience during the internship carried out at the Santamaría Group Employee Fund (FEGS) company during the period from July 2024 to January 2025, specifically in the administrative and accounting area. The fund is a non-profit financial sector company founded that offers financial and social welfare services. During the internship, a key role has been played in the operational and administrative management of the fund since highly relevant activities were assigned, where it was necessary to be careful and cautious when carrying out any process, support was provided in the different processes carried out in the area, such as: affiliations of new associates, verification of data in the OPA information system, creation of savings, and payroll reconciliation. Likewise, we participated in credit management, generation of projections and management of documentary information through OPA DOC. Where the organization provided the opportunity and allowed participation in tasks related to the accounting area, supporting the accrual process. throughout your practice. This experience was rewarding since it allowed the knowledge acquired during academic training to be put into practice, as well as the development of skills that allow for better job performance, arousing greater interest and motivating to strengthen everything learned and put it into practice not only in the work environment and also in the personal.

Keywords: management, processes, calculations, accounts, records.

Tabla de Contenido

Resumen 2

Abstract 3

1. Introducción 8

1.1 Presentación de la organización 8

1.2 Presentación del área o departamento donde desarrolló la práctica 10

2. Desarrollo del proceso de práctica 13

2.1 Descripción del proceso de tipo estratégico u operativo en el cual participó como practicante 13

2.2 Acciones del practicante 15

2.2.1 Actividades realizadas durante el primer mes del proceso de prácticas (17 de julio al 16 de agosto del 2024) 15

2.2.2 Actividades realizadas durante el segundo mes del proceso de prácticas (19 de agosto al 17 de septiembre del 2024) 23

2.2.3 Actividades realizadas durante el tercer mes del proceso de prácticas (18 de septiembre al 17 de octubre del 2024) 28

2.2.4 Actividades realizadas durante el cuarto mes del proceso de prácticas (18 de octubre al 15 de noviembre del 2024) 33

2.2.5 Actividades realizadas durante el quinto mes del proceso de prácticas (18 de noviembre al 17 de diciembre del 2024) 35

3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica 38

3.1 Sobre el proceso o situación a resolver 38

3.2 Desde lo teórico y lo conceptual 38

3.3 Sobre las acciones del practicante 40

4. Recomendaciones 44

4.1 A la organización o al área, sobre el proceso 44
4.2 A los procesos de práctica 46
Referencias..... 47

Lista de tablas

Tabla 1. Resumen de las actividades realizadas primer mes..... 22
Tabla 2. Resumen actividades realizadas segundo mes..... 28
Tabla 3. Resumen actividades realizadas tercer mes 32
Tabla 4. Resumen actividades realizadas cuarto mes..... 34
Tabla 5. Resumen de actividades realizadas quinto mes..... 37

Lista de figuras

Figura 1. Proceso de afiliación 16
Figura 2. Relación de solicitudes de crédito 17
Figura 3. Consulta de lista restrictiva 18
Figura 4. Correo de filtro y proyección de crédito 19
Figura 5. Plantilla de excel con relación de las novedades 20
Figura 6. Sistema de gestión documental OPA DOC 20
Figura 7.Lista de asistencia a la capacitación y evidencia de la actividad 21
Figura 8.Contabilización de créditos 23
Figura 9. Corrección de nómina 24
Figura 10.Liquidado de nómina 25
Figura 11. Relación de liquidados 26
Figura 12. Capacitación uso y manejo de extintores 26
Figura 13. Capacitación de higiene y postura 27
Figura 14. Proceso de causación 29
Figura 15. Proceso de Inconsistencias 30
Figura 16. Capacitación protección de datos e información 30
Figura 17. Logística torneo de bolos 31
Figura 18. Análisis de créditos 33
Figura 19. Corrección de nómina 35
Figura 20. Proceso de devolución de ahorros 36
Figura 21. Proceso actualización de salarios 37
Figura 22. Mensajero digital Fondo SUMA 46

1. Introducción

El FEGS es una entidad sin ánimo de lucro, la misma fue fundada hace veintiséis (26) años, brindando servicios financieros y de bienestar social a más de dos mil (2.000) afiliados, durante su trayectoria el FEGS ha establecido relaciones colaborativas con otras entidades del sector solidario, ofreciendo una variedad de servicios crediticios a los trabajadores los cuales incluye auxilios, opciones de ahorro y créditos adaptados a cada una de las necesidades de los afiliados.

El presente informe describe la experiencia de práctica realizada en la empresa Fondo de Empleados del Grupo Santamaría (FEGS), la misma se llevó a cabo durante el periodo comprendido entre el mes de julio del año 2024 a enero del año 2025.

Dicha empresa brindo la oportunidad de cumplir con prácticas profesionales en el área contable y administrativa donde pude llevar a cabo diversas actividades y contribuir con el desarrollo de diferentes procesos.

Formando parte de un gran equipo de trabajo y de diversas actividades que tienen un impacto positivo en la sociedad, para llevar a cabo cada una de las funciones asignadas tuve el apoyo de los colaboradores de la empresa, a continuación, se detalla una a una las actividades realizadas así como la experiencia vivida y los aportes brindados a la empresa, por último dejo mis recomendaciones como practicante y futura profesional contribuyendo positivamente en el desarrollo de las actividades administrativas del fondo.

1.1 Presentación de la organización

El FEGS es una entidad sin ánimo de lucro que forma parte del sector economía solidaria, fue fundada aproximadamente hace veintiséis 26 años y cuenta con más de dos mil (2.000) afiliados activos, distribuidos en las veintiún (21) fincas del Grupo Santamaría, cinco (5) fincas de Banaexport S.A.S., y la finca de Flores de Altagracia. Esta entidad fue creada con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y por ende de sus familias, brindando oportunidades de ahorro y el alcance de sus sueños mediante su propio esfuerzo (FEGS, 2024).

Las empresas del sector solidario son empresas de derecho privado sin ánimo de lucro, regidas por disposiciones legales vigentes, conformadas por trabajadores dependientes y subordinados de empresas privadas o públicas, de varias sociedades o de la unidad de empresas, estas tienen como objeto velar por el bienestar social, cultural y económico y ambiental de sus asociados, propiciando el mejoramiento de la calidad de vida laboral y personal mediante el desarrollo integral de los mismos, contribuyendo así con el desarrollo económico del país (Cardozo, 2019, pág. 12).

Entre sus objetivos se tiene

- Promover la cultura del ahorro entre los afiliados a fin de que estos puedan mejorar su calidad de vida y la de sus familiares.
- Facilitar el acceso a créditos.
- Crear vínculos y fomentar el compañerismo entre los asociados.
- Crear alianzas estratégicas que ayuden a los asociados a obtener los beneficios.
- Motivar a los afiliados o asociados a participar en programas de formación ya sean estos recreativos o educativos.
- Organizar actividades que contribuyan con el crecimiento cultural, económico y social de los afiliados y sus familias.
- Establecer uniones con otras entidades solidarias a fin de llevar a cabo programas o actividades sociales en la región.

Por otra parte, la empresa cuenta con personal altamente calificado que busca mejorar la calidad de vida de los asociados y su familia, a través de la variedad de servicios que ofrecen. Fomentando una cultura de ahorro y ofreciendo tasas de crédito competitivas, que brindan excelente rentabilidad y la posibilidad de conceder múltiples beneficios para el asociado, lo que a futuro les permitirá fortalecer sus procesos administrativo, operativo y financiero, siendo una de las mejores entidades solidarias que mejor impacta en la región del Urabá Antioqueño, el bienestar de sus asociados por la calidad y variedad de sus servicios, trabajando con trasparencia, honestidad, solidaridad, equidad, servicio y liderazgo efectivo.

Es importante recalcar que la empresa ofrece gran variedad de servicios, pudiendo destacar el auxilio, este servicio brinda a los afiliados: seguro de vida, seguro exequial, auxilios para estudios, auxilios para copagos, lentes, calamidades naturales, así como auxilios para maternidad y subsidios de vivienda. Asimismo, ofrece un auxilio 4 x mil, diseñado especialmente para brindar apoyo a los afiliados en diversas circunstancias.

Ahorros, donde la entidad dispone de varias modalidades, tales como el aporte obligatorio y permanente, ahorro voluntario a la vista, ahorro vacacional, ahorro programado (navideño) y ahorro para vivienda. Estas opciones permiten a los afiliados gestionar sus finanzas de una manera eficiente y fomentando una cultura de ahorro.

Crédito, el Fondo ofrece diversos productos tales como: créditos para vivienda, vivienda de interés social (VIS/VIP), libre inversión, salud, educación, calamidades, créditos rotativos, para novedades diversas, vehículos y compra de cartera. Estas opciones están diseñadas para satisfacer las diversas necesidades financieras de los afiliados, brindando facilidades que contribuyen a mejorar su calidad de vida.

El Fondo de Empleados del Grupo Santamaría está estructurado de la siguiente manera, en primera instancia cuenta con una Asamblea de asociados, junta directiva y gerencia general siendo estas las áreas donde se conforman los comités de apoyo, el comité de control social, el oficial de cumplimiento y la revisoría fiscal, siendo las áreas donde se toman básicamente todas las decisiones de la empresa, la gerencia tiene a cargo dos departamentos siendo estos el de Contabilidad el cual está dirigido o cargo del Contador y el de Analista administrativo y riesgos, estos son considerados como las áreas de operaciones y es que estos se encargan de llevar a cabo todos los procesos que conllevan las solicitudes y aprobación de créditos.

1.2 Presentación del área o departamento donde desarrolló la práctica

El área administrativa, juega un rol fundamental dentro de la empresa, ya que de ella depende el correcto y buen funcionamiento de la organización, su importancia radica en

el cumplimiento adecuado, oportuno y eficaz de los procesos administrativos, a fin de mejorar la eficiencia operativa, toma de decisiones oportunas y mantener la salud y el equilibrio financiero de la empresa, teniendo como función principal planificar, supervisar y manejar adecuadamente los recursos de la empresa, gestionar una cartera de clientes y elaborar los informes mensuales pertinentes.

El área contable y de finanzas está a cargo del Contador, este tiene como responsabilidades elaborar los estados e informes financieros de la empresa, gestionar los impuestos y obligaciones fiscales, llevar el control de la tesorería, evaluar y gestionar los riesgos financieros, así como verificar y asegurar que las operaciones que se llevan a cabo cumplan con las normas vigentes.
Esta área es de suma importancia para la sostenibilidad financiera de la organización, ya que de ella depende el uso adecuado de los recursos y la minimización de los riesgos, su objetivo principal es garantizar la transparencia financiera de las operaciones, optimizar la carga impositiva y mantener la liquidez.

La práctica se lleva a cabo en el departamento administrativo, el cual está integrado por dos subáreas: la contable-financiero y la de operaciones, estando conformado por tres puestos claves:
Gerencia: la gerente administrativa es la encargada de supervisar y tomar las decisiones pertinentes dentro del área.
Analista de crédito, encargada de las operaciones, en esta área se gestionan y optimizan los procesos de recaudo el cual permite o asegura que la empresa tenga un flujo de caja eficiente.
Contador: es el responsable de las actividades contables y financieras de la empresa, así como de velar por el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Por otro lado, las funciones del área de operaciones son desarrolladas por el gerente administrativo en conjunto con los analistas de crédito, donde básicamente se encargan de la afiliación de asociados, colocación de los créditos y ahorros, facilitar la incorporación de nuevos miembros, gestionar la oferta de productos financieros; el

desarrollo de convenios y beneficios que proporcionan ventajas a los asociados; y la gestión documental, que incluye el manejo de archivos físicos y la digitalización de documentos a través del sistema administrativo para la gestión de documentos OPA DOC

Esta área es importante ya que la misma tiene la capacidad para mejorar la experiencia del asociado y optimizar los procesos internos, impactando positivamente en el crecimiento de la organización. Su objetivo principal es aumentar la satisfacción del cliente, captar nuevos asociados y mejorar la eficiencia en la gestión documental. Entre sus actividades destaca la creación de estrategias de marketing para la afiliación, la gestión de créditos y ahorros, la elaboración de convenios y la digitalización de archivos, además de revisar constantemente las estrategias de servicio al cliente para asegurar que se cumplan las expectativas de los asociados.

En este departamento la gestión del tiempo ha sido fundamental y no solo para esta compañía sino para cualquier empresa que busca éxito y crecimiento. Hoy día, el tiempo es considerado como un enemigo o un aliado, ya que una empresa debe tener tiempo de organizar, tiempo de gestionar, tiempo de vender, tiempo para producir, tiempo de comprar, tiempo de dirigir y más, donde la administración del tiempo es esencial (Rodríguez, 2015).

El tiempo, es el recurso más valioso en una organización, es el único recurso que permite diseñar estrategias de crecimiento y producción, la mala gestión del tiempo influye negativamente en cualquier empresa e inclusive es capaz de generar stress y ansiedad en los trabajadores, siendo capaz de ocasionar un impacto negativo en la salud mental y física de la persona (Simonds, 2024).

2. Desarrollo del proceso de práctica

2.1 Descripción del proceso de tipo estratégico u operativo en el cual participó como practicante

En el marco de las prácticas empresariales en el FEGS, tuve la oportunidad de participar en diversas actividades estratégicas y operativas que son esenciales para el funcionamiento eficiente de la organización.

Gestión de Créditos

Esta tarea consiste en la elaboración y registro de los estados de cuenta de los asociados que solicitan créditos, con el propósito de mantener un registro detallado de los mismos y sus devengados de pagos, esta tarea se realiza básicamente a través de pantallazos con el propósito de tener un control de los pagos realizados por los asociados a fin de, al momento de hacer una nueva solicitud de crédito se puedan hacer las modificaciones pertinentes en los estados de cuenta, garantizando un manejo adecuado de la información. Dicha tarea es indispensable para el área contable, ya que mediante ello se hace seguimiento a las obligaciones de cada uno de los asociados.

Al mismo tiempo, se elaboran proyecciones que sirven como base para la generación de nuevos pagares, este proceso consiste en el cálculo de los montos, plazos y establecimiento de la fecha de inicio y finalización de los créditos, lo que permite tener una correcta contabilización en el sistema OPA. Esta actividad permite actualizar el *status* financiero del asociado de una manera precisa y oportuna, proporcionando información vital para la toma de decisiones dentro de la organización.

Proceso de Afiliación

El proceso de afiliación consiste en el registro de los nuevos asociados en la base de datos de la empresa, para ello se solicita al asociado datos personales y laborales tales como nombre completo, cedula de identidad, salario, dirección, entre otros; esta información no solo es para dar cumplimiento a la gestión operativa sino que también permite determinar el núcleo familiar del asociado, información que la gerencia gestiona para determinar los beneficios sociales que le puede brindar u ofrecer al asociado.

Una tarea vinculada a este proceso es las consultas de las listas de control siendo este un procedimiento que se lleva a cabo con el propósito de verificar que los nuevos asociados no tengan antecedentes delictivos, con ello se puede mantener la integridad y la confianza dentro de la organización, dando cumplimiento a las normativas de seguridad establecidas.

Conciliación de Nómina y Gestión Contable

Este proceso se realiza cada catorce días, consiste en recopilar y organizar las novedades de cada uno de los asociados que se encuentren de vacaciones o liquidados, dicha información es manejada a través de una plantilla especifica en Excel la cual garantiza que la información registrada en el sistema OPA coincida con las transacciones bancarias del fondo. Si por ejemplo una operación no fue registrada o no ingreso a la empresa, este proceso permite tomar las acciones correctivas inmediatas a fin de solventar dicha situación.

Adicional, está la contabilización de créditos, siendo esta una actividad que se realiza una vez que es aprobada la proyección; al cargar los pagarés en el sistema OPA, se modifican los estados de cuenta de los asociados y se refleja la nueva obligación de forma inmediata.

Capacitación y Formación Continua

La empresa cuenta con programas de capacitación y formación para sus empleados, en los cuales se dio la oportunidad de participar, hasta la fecha se han realizado cuatro capacitaciones que han sido de gran relevancia en este trayecto de desarrollo y crecimiento profesional. Estas capacitaciones estuvieron centradas en temas de seguridad y salud laboral y la protección de datos e información.

2.2 Acciones del practicante

En las siguientes líneas se detalla todo lo que ha sido el proceso de prácticas, las funciones y actividades asignadas que se fueron desarrollando durante cada periodo.

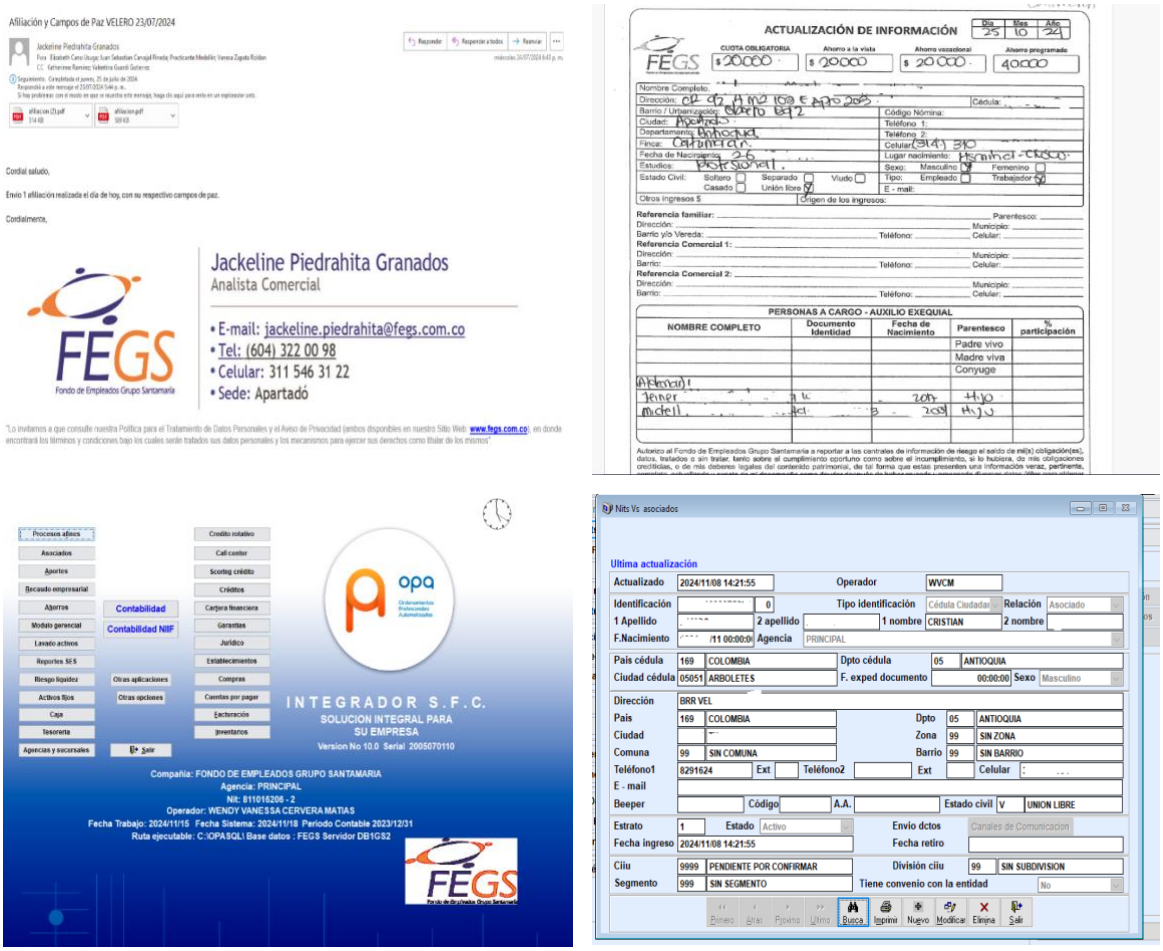
2.2.1 Acciones realizadas desde el17 de julio al 16 de agosto del 2024

Durante este primer mes, la empresa se centró en brindar toda la información vinculada al marco legal y normativo, reglamentos internos y documentos donde basados en los servicios que ofrece la entidad junto con las leyes que por las cuales deben regirse a fin de cumplir con todo lo estipulado por la entidad de vigilancia que es La Supersolidaria.

Una vez asignado el departamento, proceden a indicar específicamente las tareas en las cuales se prestará todo el apoyo, destacando que será el área de operaciones donde se tendrá participación directa.

La primera actividad asignada fue la recepción de email de afiliaciones, la cual consiste en la recepción de las afiliaciones realizadas por las asesoras en las fincas para posteriormente ingresar la misma al sistema, donde se registrarán todos los datos e información requerida para la creación del asociado, es necesario recalcar que estos correos son dirigidos a todos los empleados del fondo incluyendo a los practicantes.
Después de registrar a los nuevos asociados en el sistema, se actualiza una base de datos en Excel con el nombre del asociado y el monto total de sus ahorros, para esta tarea se debe seguir una ruta ya que todos los integrantes del fondo deben visualizar dicha información, así mismo se da respuesta al correo indicando que las afiliaciones ya han sido ingresadas, para que la asesora encargada de esas afiliaciones realice la debida verificación y valide que todo este correcto.

Figura 1. Proceso de afiliación



Fuente: Tomado del SISTEMA OPA

La figura anterior es evidencia del proceso descrito anteriormente donde primero se recibe el correo de notificación del nuevo asociado, con ello se procede a realizar la afiliación correspondiente en el sistema, si bien se puede notar en una de las imágenes se ha borrado información y esto se debe a políticas internas de la entidad en cuanto a la protección de datos e información motivo por el cual no se puede mostrar ningún dato que comprometa la integridad de los asociados.

En este mismo periodo se asignó una segunda tarea siendo la recepción por email de una plantilla en Excel, la misma es emitida por las asesoras y es una relación de las solicitudes de crédito que hacen los asociados, cabe destacar que estas relaciones son emitidas de lunes a jueves, ya que son los días en que las asesoras realizan las visitas

a finca, en este procedimiento se lleva a cabo un subproceso de pantallazos de los estados de cuentas y los devengados de los asociados.

Una vez emitidos los pantallazos se da respuesta al correo correspondiente de acuerdo con la finca o asociado que se esté gestionando, con esta información la analista de crédito puede continuar con las gestiones pertinentes de aprobación o rechazo del crédito; de aprobar el mismo se debe llevar a cabo el proceso de contabilización de créditos y posterior a ello emitir el estado de cuenta.

Figura 2. Relación de solicitudes de crédito

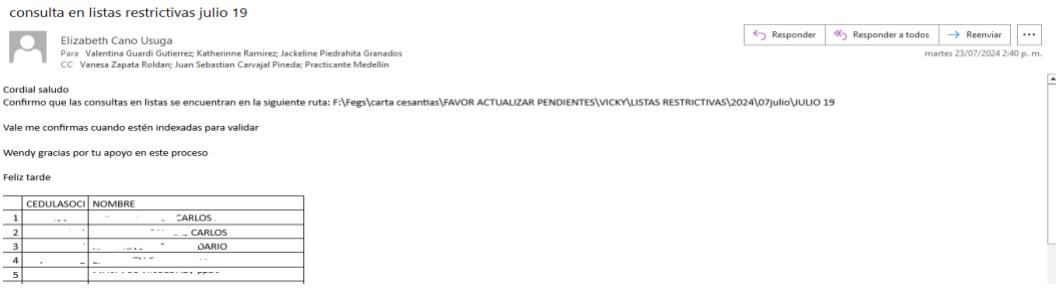
FUENTE: TOMADO DEL SISTEMA OPA

En esta figura se detalla el proceso de la solicitud de relación de los afiliados, donde se facilita información fundamental a través de los pantallazos de los estados de cuenta y los devengados correspondiente a fin de que las analistas puedan llevar a cabo el proceso respectivo para la asignación de los créditos. Es importante recalcar que los viernes la empresa desembolsa los créditos que hayan sido aprobados, para este día se deben tener todos los documentos y registros actualizados (estados de cuenta, proyecciones, pantallazos, entre otros).

Como tercera actividad, teneos el proceso para la consulta de la lista restrictiva de los nuevos asociados ingresados al fondo, proceso que permite la verificación de que no tengan relación con grupo delictivos, este proceso se lleva acabó después del ingreso de los asociados al fondo y se debe realizar en el mismo mes en que estos son ingresados al sistema.

Al verificar la lista correspondiente, se notifica al analista de crédito, quien se encarga de emitir un correo dirigido al personal encargado ubicado en la oficina de Apartado donde se lleva a cabo el proceso de indexación de información en el sistema de gestión documental OPA DOC.

Figura 3. Consulta de lista restrictiva

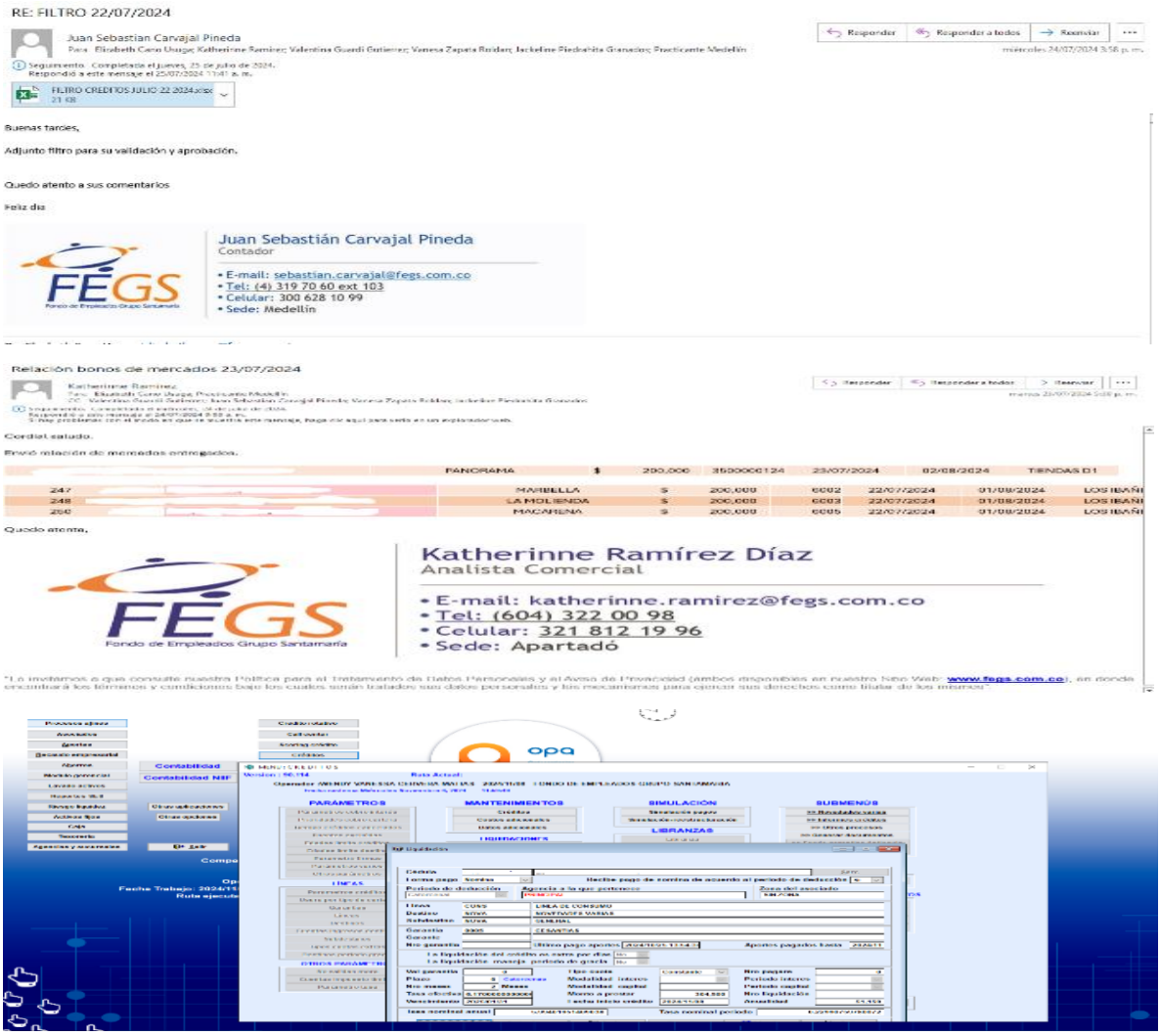


FUENTE: TOMADO DEL CORREO CORPORATIVO DEL FONDO

Como se puede notar, la imagen anterior muestra el correo donde se detalla la lista restrictiva, siendo una gestión fundamental ya que ello permite determinar si los ingresos reflejados por los asociados están vinculados a actividades delictivas.

En este mismo periodo recibo instrucciones para llevar a cabo la proyección de los créditos aprobado, para realizar este proceso el contador debe facilitar el plan de pagos asignado al asociado y un filtro aprobado para llevar a cabo esta actividad.

Figura 4. Correo de filtro y proyección de crédito

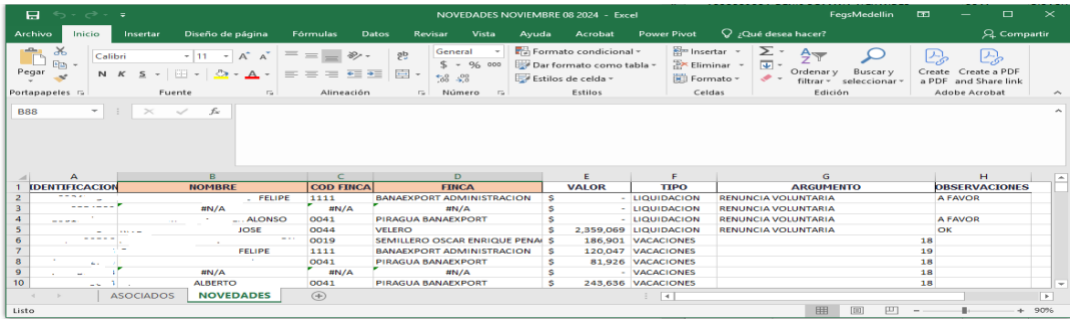


FUENTE: TOMADO DEL SISTEMA OPA

Las imágenes anteriores representan el proceso de las proyecciones, una vez que se culmina el mismo se da respuesta al correo para que tanto el analista de crédito como el personal de la oficina de Apartador sepan que ya las proyecciones están disponibles para que sean impresas y entregadas a los asociados, igualmente, estas proyecciones son requeridas para la contabilización de créditos ya que esto genera el nuevo pagare con la información del nuevo crédito de los asociados y esto se guarda en la ruta designadas para este proceso. En estas también fue necesaria borrar algunos datos, ya que como se mencionó anteriormente no puedo dar a conocer datos personales de los asociados.

Por otra parte, recibo inducción para realizar la actividad de conciliación de nómina, esta se realiza cada 14 días y consiste en elaborar una relación de las novedades de los asociados en vacaciones o liquidados; y la tarea de gestión de documentos, donde la empresa brindo adiestramiento para el uso y manejo de su sistema administrativo el cual es el OPA DOC.

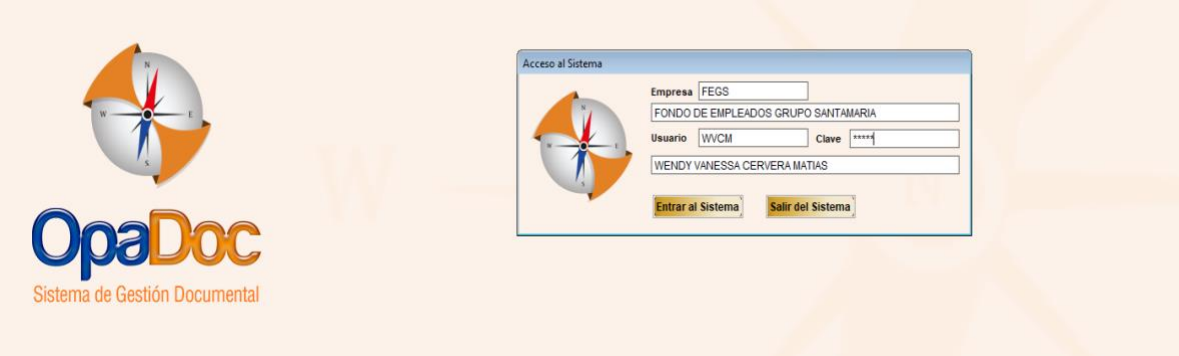
Figura 5. Plantilla de excel con relación de las novedades



FUENTE: TOMADO DE ARCHIVOS DE EXCEL DEL FONDO.

Esta imagen detalla una relación de novedades de las empresas Santamaría y Banaexpot. Cuando se culmina con dicho proceso tanto la analista de crédito y el contador realizan un cruce de información que permite hacer las correcciones de nómina. El sistema OPA DOC guarda registro de toda la documentación desde las afiliaciones como todos los pagos de facturas, indexación de los créditos aprobados, los liquidados, facturas, entre otras transacciones que realiza el fondo.

Figura 6. Sistema de gestión documental OPA DOC



FUENTE: TOMADO DEL SISTEMA OPA

Debo acotar que como parte del compromiso que tiene la entidad con sus empleados, periódicamente realizan capacitaciones principalmente en materia de salud y seguridad

laboral, en esta oportunidad se llevó a cabo una inducción referente a la seguridad y salud en el trabajo (SG SST) donde tuve la oportunidad de participar, el tema fue acerca de los riesgos y peligros laborales a los que se exponen los trabajadores de la entidad durante el cumplimiento de sus actividades laborales del día a día.

Figura 7.Lista de asistencia a la capacitación y evidencia de la actividad

REGISTRO DE ASISTENCIA

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD

RESPONSABLE ARL EMPRESA CONSULTORIA OTROS

OBJETIVO Realización de los empleados en la identificación de riesgos y Peligros

EVENTO Capacitación X Otros

LUGAR	FECHA Día	Mes	Año	HORA INICIO	HORA FIN	DURACIÓN
oficina- FEGS	03	08	2024	16:00	17:00	1 Hora

NOMBRE DEL FACILITADOR	PROFESIÓN	FIRMA
Ing. Ingrid Andrea Giraldo A.	Ing. Ingrid S.O	

NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO	FIRMA
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

CÓDIGO FT-02 VERSIÓN 2 9/08/2024

FUENTE: PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL FEGS

En la imagen anterior se puede evidenciar la constancia de participación en dicha capacitación, como se puede apreciar los datos de los demás participantes fueron tachados esto debido a las políticas internas de la empresa. Dicha actividad fue sumamente importante porque brindo información sobre los riesgos a los cuales nos exponemos no solamente en nuestro lugar de trabajo, sino también durante el trayecto desde el hogar a la oficina o viceversa, aportando medidas para la prevención de cualquier eventualidad que se capaz de causar daños a nuestra salud física o mental.

Por ultimo y no menos relevante se asigna la tarea de manejo y control de archivos en físico para la depuración de documentación vieja y archivar carpetas nuevas, actividad que se realiza en el tiempo libre una vez se hayan culminado las actividades mencionadas anteriormente, con dicha tarea pude desarrollar una nueva habilidad en cuanto al manejo y control de archivos.

Para una mejor comprensión de las actividades que se llevaron a cabo en este periodo presentamos la tabla nro. 1 como resumen o desglose de cada una de las tareas gestionadas.

Tabla 1. Resumen de las actividades realizadas primer mes

Periodo	Actividad	Tareas especificas	Observaciones
	Afiliaciones	Registro de nuevos asociados	Proceso donde se ingresa al sistema la información de los nuevos asociados.
17 de julio al 16 de agosto del 2024	Atención de solicitudes	Recepción de solicitudes	Llevar un control de las solicitudes emitidas por los asociados.
	Emisión de estados de cuenta	Elaboración y actualización	Actividad que se realiza de lunes a jueves.
	Actualización de base de datos	Mantener al día toda la información de los asociados	Es indispensable tener al día la información de los asociados de ello dependerá la gestión de otros procesos.
	Verificación lista restrictiva	Seguimiento de las solicitudes	Validar la información, siendo una tarea esencial y necesaria.
	Relación de solicitudes de crédito	Recepción de email	Relación que se emiten de lunes a jueves.
	Conciliación de nomina	Relación de novedades de los asociados	Proceso que se realiza cada 14 días.
	Gestión de documentos	Manejo del sistema administrativo	Necesario saber manejar el sistema administrativo ya que de ello depende la eficiencia de los procesos.
	Manejo y control de archivos en físico	Depurar y encarpetar documentación	Actividad que se realiza una vez ejecutadas el resto de las funciones.
	Capacitación sobre salud y seguridad laboral	Inducción	Permitió el desarrollo de nuevos conocimientos vinculados a la prevención de riesgos laborales.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

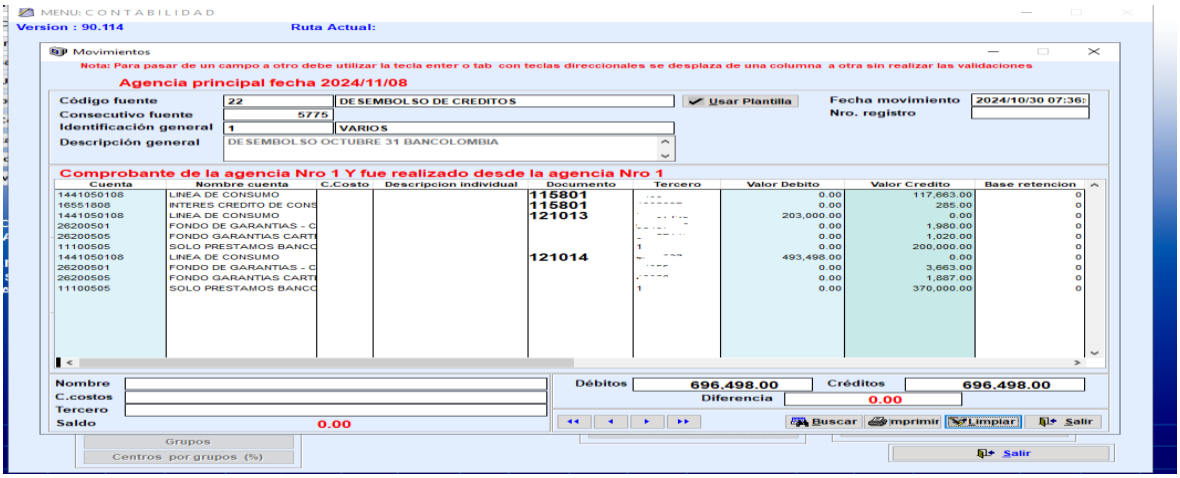
La tabla nro. 1 detalla las actividades o procesos asignados durante este primer periodo, especificando brevemente cada una de las tareas asignadas y las observaciones del caso, es importante resaltar que el personal encargado de facilitar la inducción para la comprensión de los procesos explico la importancia y relevancia de dicha actividad y por qué el desarrollo de esta, así mismo se evidencia una secuencia del proceso desde su inicio con las afiliaciones hasta todo el proceso contable, todo tiene un paso a paso, y la mala ejecución de algún paso puede llevar el atraso de los otros procesos.

2.2.2 Acciones realizadas desde el 19 de agosto al 17 de septiembre del 2024

En el segundo mes se continua con las actividades o procesos expuestos anteriormente como las afiliaciones de los nuevos asociados, así como la gestión de dichos documentos en físico. Además, se lleva a cabo una capacitación para realizar una nueva tarea, siendo esta la contabilización de créditos, tarea que se debe realizar posterior a la verificación y aprobación de las proyecciones por parte de la analista de crédito. Una vez que esta actividad es completada y verificada correctamente se procede a realizar la contabilización en el sistema OPA, donde se actualizan los pagarés de los asociados en conformidad con las proyecciones de créditos que han sido aprobadas.

Al culminar la contabilización, se guarda el archivo en pdf para la posterior indexación en OPA DOC, y se debe cargar el pagare correcto para que el asociado descuente lo solicitado en su solicitud de crédito y con la fecha que le corresponda de pago.

Figura 8.Contabilización de créditos



FUENTE: TOMADO DEL SISTEMA OPA

La contabilización de los créditos se realiza directamente en el sistema, donde se registran los pagos recibidos por los asociados, la cantidad de créditos aprobados, entre otros tal como se muestra en la figura anterior, en este proceso debo realizar nuevamente una relación de novedades que hace parte de las correcciones de nómina, pero con información más amplia y detallada, ya que se realiza el cruce de información en conjunto con los reportes de nómina por finca, dicha información se realiza separando las empresas según la razón social si es por Santamaria o Banaexport, una vez que se actualiza el reporte de Excel con las novedades se procede hacer las correcciones en el sistema por fincas.

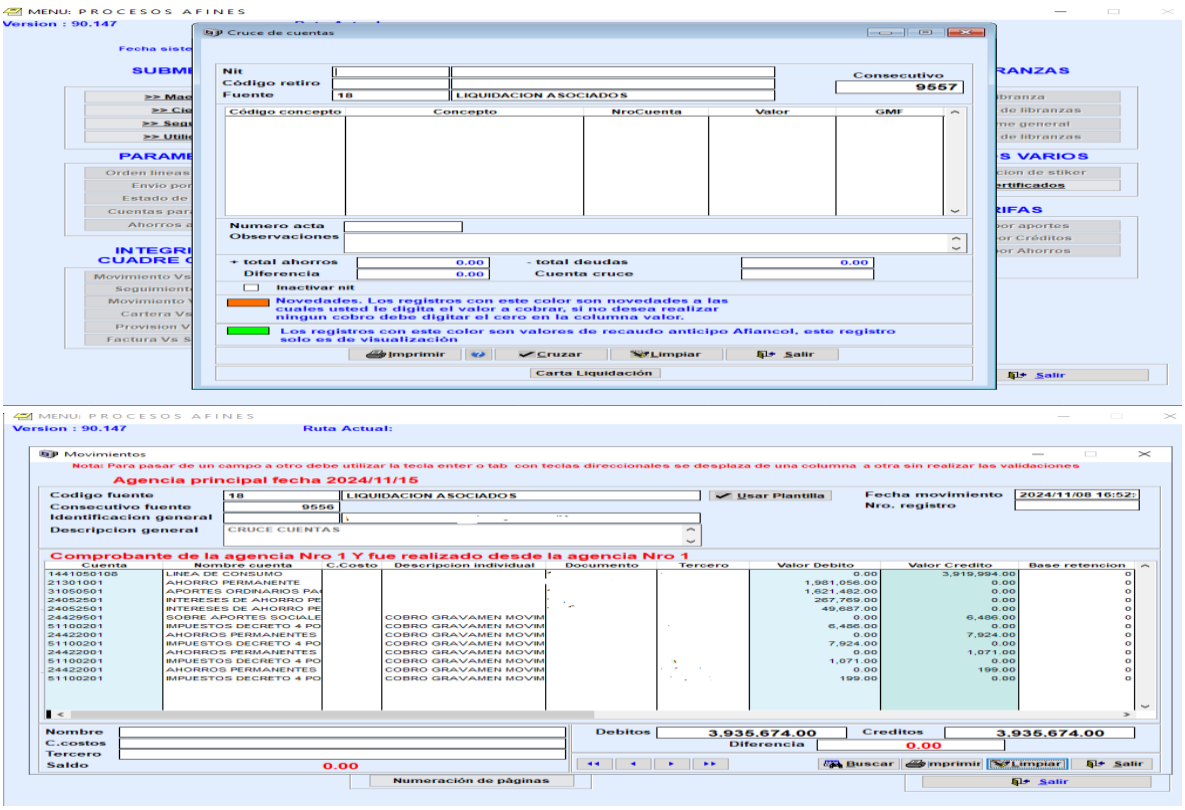
Figura 9. Corrección de nómina

FUENTE: TOMADO DEL SISTEMA OPA Y ARCHIVOS DEL FONDO

Como bien se mencionó en la descripción de la actividad de corrección de nómina esta se realiza por empresa, donde para cada razón social se emite un reporte por separado, tal cual como se evidencia en la imagen anterior donde se detalla las carpetas donde se archivan los reportes de cada empresa y se refleja un pantallazo con el proceso. Después de haber realizado las correcciones por cada una de las fincas, se verifica que el total discriminado por finca concuerde con el total reportado por las áreas de nóminas del grupo Santamaria y Banaexport, se actualiza un archivo de Excel donde se relaciona los totales por fincas para que concuerde con los valores pagados por las razones sociales y cuando se finaliza se le comunica al contador para que realice la verificación de los saldos.

Posteriormente, se lleva a cabo la inducción para un nuevo proceso denominado liquidados de nómina, dicho proceso se debe realizar una vez culminado la conciliación de nómina y consiste básicamente en cambiar el status de los asociados de activo a inactivo, durante este es importante evidenciar los asociados con saldo a favor a los cuales se le hace la devolución del saldo que tengan a favor y así mismo se registra a aquellos asociados con saldo de endeudamiento , después de realizar el cruce de cuenta, los asociados con saldo pueden quedar a salvo o pasar a ser ex asociados con deuda.

Figura 10.Liquidado de nómina



FUENTE: TOMADO DEL SISTEMA OPA

La imagen anterior es una relación del proceso liquidado de nómina, da paso a la verificación del estatus de los asociados, las deudas adquiridas o la liquidez de estas, con dicha información las analistas realizan un análisis exhaustivo a fin de hacer nuevas asignaciones o tomar decisiones en cuanto a la gestión de cobranza. Después de realizar el proceso de liquidados de nómina, se actualiza el archivo de nominado ex asociados con deuda donde se debe emitir un informe de relaciones de novedades de

los diferentes asociados liquidados el cual es enviado a las asesoras a fin de agilizar o facilitar la gestión de cobranza.

De notar los espacios es blanco es porque debo borrar información relevante como parte de la política de protección de datos e información de la entidad.

Figura 11. Relación de liquidados

Liquidados Nomina octubre 25 2024

Practicante Medellin
Para Elizabeth Cano Usuga; Vanesa Zapata Roldan; Juan Sebastian Carvajal Pineda; Jackeline Piedrahita Granados; Katherinne Ramirez; Valentina Guardi Gutierrez

Responder | Responder a todos | Reenviar | ...
lunes 28/10/2024 3:55 p. m.

Cordial Saludo

Se realizaron los liquidados de la nómina del 25/10/2024 van desde el 18.9488 al 18.9521, para generar cartas de des pignoración, de igual manera se actualizó el archivo de ex asociados.

Para esta última catorcena nos queda pendiento por recuperar con cesantías $ 21,386,701.

VICTORIA	5,163,248
PUERTO ALEGRE	2,709,897
SANTAMARIA	5,837,860
SANTAMARIA	7,475,696
TOTAL	21,386,701

Quedo atenta

FEGS

Wendy Vanessa Cervera Matias
Practicante
• E-mail: practicante.medellin@fegs.com.co
• Teléfono: 320 95 63 110
• Celular: 321 767 00 87
• Sede: Medellin

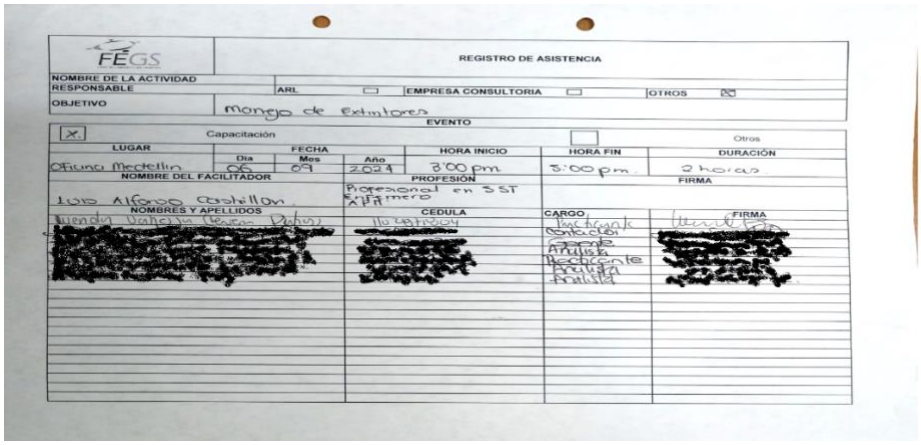
"Lo invitamos a que consulte nuestra Política para el Tratamiento de Datos Personales y el Aviso de Privacidad (ambos disponibles en nuestro Sitio Web: www.fegs.com.co), en donde encontrará los términos y condiciones bajo los cuales serán tratados sus datos personales y los mecanismos para ejercer sus derechos como titular de los mismos"

FUENTE: TOMADO DEL CORREO CORPORATIVO DEL FONDO

Al culminar el proceso de liquidado de nómina se envía un correo electrónico dejando constancia de la culminación del proceso, tal como se refleja en la imagen anterior, posterior a ello se debe buscar el archivo físico para ser almacenado en la categoría de asociados inactivos y los ex asociados con deuda se guardan en el archivo donde están sus carpetas con su afiliación y los respectivos créditos solicitados en el fondo.

En este mismo periodo se lleva a cabo una capacitación para todo el personal sobre higiene postural y otra sobre el uso y manejo de extintores.

Figura 12. Capacitación uso y manejo de extintores



FEGS

REGISTRO DE ASISTENCIA

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD RESPONSABLE: ARL ☐ EMPRESA CONSULTORIA ☐ OTROS ☒

OBJETIVO: Manejo de Extintores

EVENTO: ☒ Capacitación ☐ Otros

LUGAR	FECHA Día	Mes	Año	HORA INICIO	HORA FIN	DURACIÓN
Oficina Medellin	05	09	2024	3:00 pm	5:00 pm	2 horas

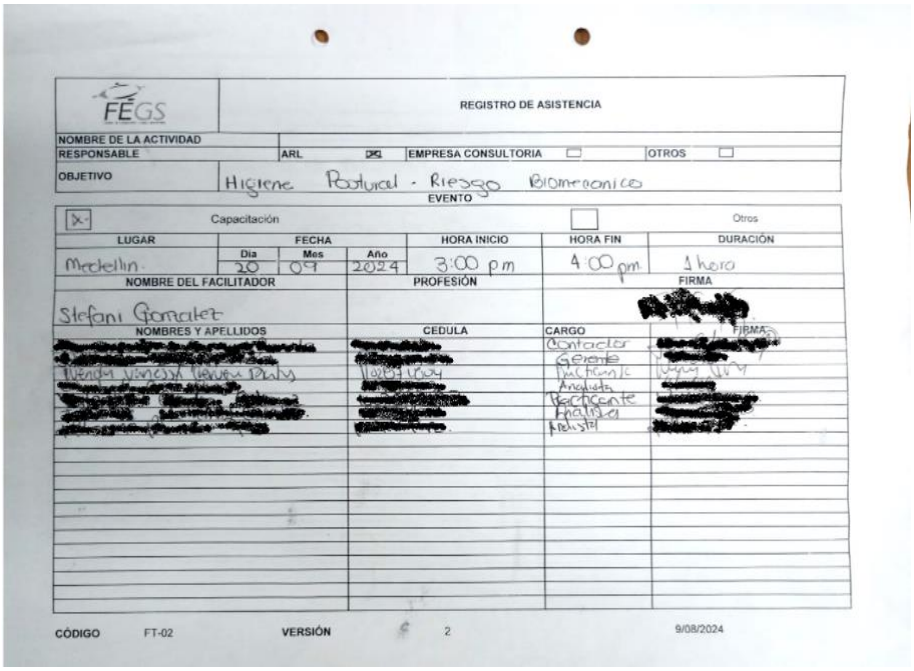
NOMBRE DEL FACILITADOR: Luis Alfonso Castellon — PROFESIÓN: Profesional en SST, Enfermero — FIRMA

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
[redacted]	[redacted]	Practicante Contaduria, Auxiliar Electronte, Practicante Auxiliar	[redacted]

FUENTE: PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL FGES

La imagen anterior es la constancia de participación en la segunda capacitación dictada por la empresa donde se muestra el listado de asistencia de los trabajadores, dichos datos han sido tachados ya que no está permitido poner en manifiesto los datos personales de los empleados que asistieron a la capacitación acerca del uso y manejo de extintores.

Figura 13. Capacitación de higiene y postura



FEGS

REGISTRO DE ASISTENCIA

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD				
RESPONSABLE	ARL ☒	EMPRESA CONSULTORIA ☐	OTROS ☐	
OBJETIVO	Higiene Postural - Riesgo Biomecanico			
EVENTO				
☒ Capacitación			☐ Otros	

LUGAR	FECHA Dia	Mes	Año	HORA INICIO	HORA FIN	DURACIÓN
Medellin	20	09	2024	3:00 pm	4:00 pm	1 hora

NOMBRE DEL FACILITADOR	PROFESIÓN	FIRMA
Stefani Gonzalez		

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
[redacted]	[redacted]	Contador	
[redacted]	[redacted]	Gerente	
[redacted]	[redacted]	Auxiliar	
[redacted]	[redacted]	Practicante	
[redacted]	[redacted]	Analista	

CÓDIGO FT-02 VERSIÓN 2 9/08/2024

FUENTE: PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL FGES

Otra capacitación dictada por la entidad fue acerca de los riesgos biomecánicos donde también tuve la oportunidad de participar, pudiendo corroborar en la imagen anterior la cual detalla el listado de asistencia de los participantes, la misma tuvo una duración de una hora y se llevó a cabo dentro de las instalaciones de la empresa, en esta oportunidad también fue necesario tachar los datos personales de algunos trabajadores de la entidad a fin de dar cumplimiento con las normas internas de la empresa.

Para una mejor comprensión de las actividades que se llevaron a cabo en este periodo presentamos la tabla nro. 2 como un resumen o desglose de cada una de las tareas gestionadas.

Tabla 2. Resumen actividades realizadas segundo mes

Periodo	Actividad	Tareas especificas	Observaciones
19 de agosto al 17 de septiembre del 2024	Afiliaciones	Registro de nuevos asociados	Proceso donde se ingresa al sistema la información de los nuevos asociados.
	Contabilización de créditos	Actualización de pagares por parte de los asociados	Proceso que se realiza una vez verificadas y aprobadas las proyecciones.
	Informe de relación de novedades	Enviar el informe a las asesoras para la gestión de cobranza	Proceso que permite agilizar la gestión de cobranza.
	Liquidados de nómina	Cambiar el status de los asociados	Proceso que se realiza al culminar la conciliación de nómina.
	Corrección de nómina	Se actualiza el reporte de novedades en Excel.	Se realiza al tener el reporte de novedades.
	Capacitación de salud y seguridad laboral, acerca Higiene postural y del manejo y uso de extintores	Participación en programa de formación.	Se realizaron dinámicas sobre como manipular un extintor eficientemente.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

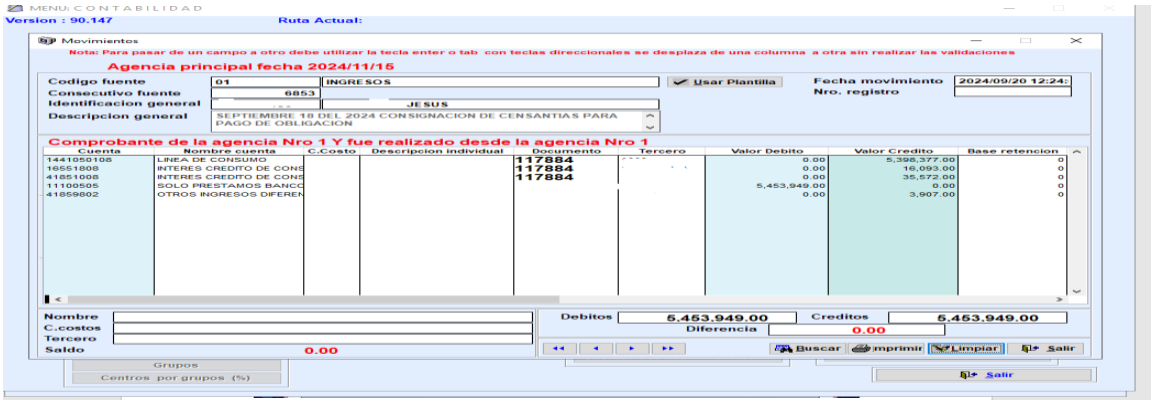
La tabla detalla de una forma resumida las actividades o procesos asignados en el segundo mes, donde se tuvo más responsabilidades con respecto a nomina, ya que las correcciones son el dinero de los asociados y un error en este proceso puede generar inconvenientes con los asociados directamente, motivo por el cual este proceso debe ser desarrollado con mucha cautela y responsabilidad.

2.2.3 Acciones realizadas desde el 18 de septiembre al 17 de octubre del 2024

Tercer mes, se continua con las responsabilidades asignadas tanto en el primer mes como las nuevas del segundo mes, pero en este tercer mes se da un giro relevante a la experiencia de las practicas. Se da paso a la formación para el proceso de Causación,

proceso que es llevado por el Contador y que consiste en la elaboración de los reportes contable para ello previamente se debe registrar en el sistema: los pagos a proveedores, las consignaciones de obligaciones tanto de ahorro como crédito correspondiente a los asociados activos o inactivos.

Figura 14. Proceso de causación



FUENTE: TOMADO DEL SISTEMA OPA

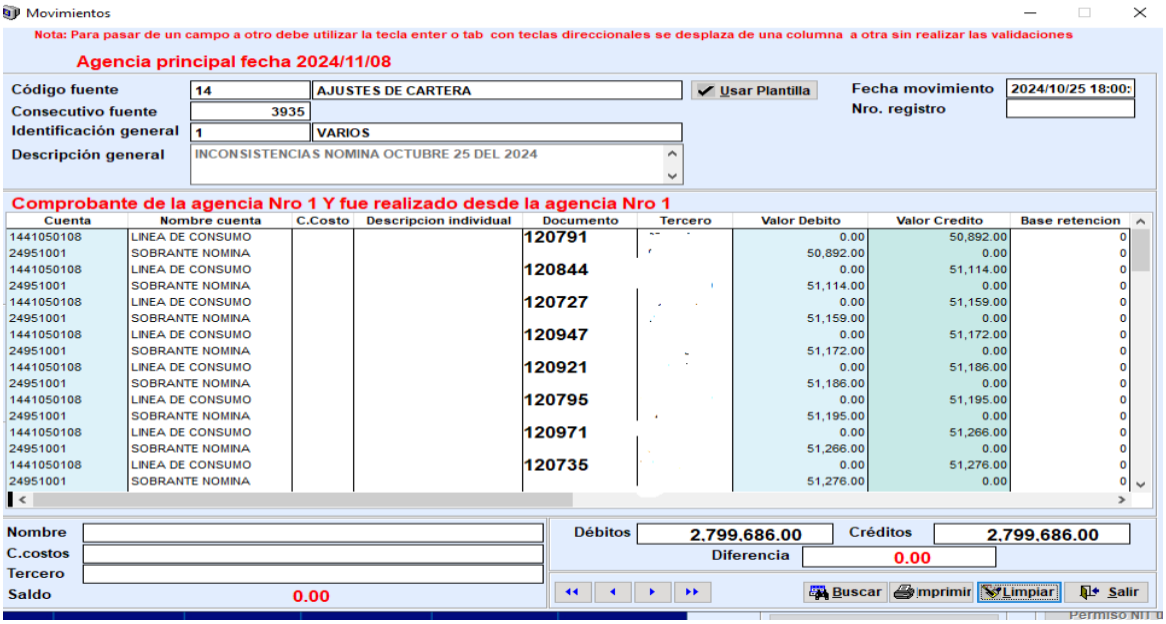
La figura anterior es la evidencia del detalle del proceso de causación, siendo este uno de los procesos de gran relevancia en el área contable donde el Contador explica detalladamente como se realiza el proceso, así mismo muestra el histórico de cómo se lleva el registro en el sistema, lo que sirve para ser una guía al momento de realizar la causación de algún ingreso o egreso, permitiendo la correcta ejecución de esta actividad, igualmente amplia información con respecto a las facturas aplicables de retención, para que en el sistema todo quede cruzado con las cuentas correspondiente.

Adicional se da la capacitación para llevar a cabo el proceso de inconsistencias que está vinculada al proceso de nómina, ya que consiste en el registro de las cuentas sobrantes de la nómina y emisión del reporte contable correspondiente; este proceso se lleva a cabo una vez realizado el reporte de nómina, siendo esencial para poder realizar los cierres contables.

Este proceso es llevado en varias notas contables, ya que estas inconsistencias pueden llegar a hacer mínimo 200 y en una sola nota contable el sistema no las procesa correctamente razón por la cual se suele dividir entre tres a dos notas contables, teniendo presente que unas se pueden hacer antes del cierre contable y otras se tienen que

realizar después del cierre, ya que el sistema emite error cuando no se tiene presente esto.

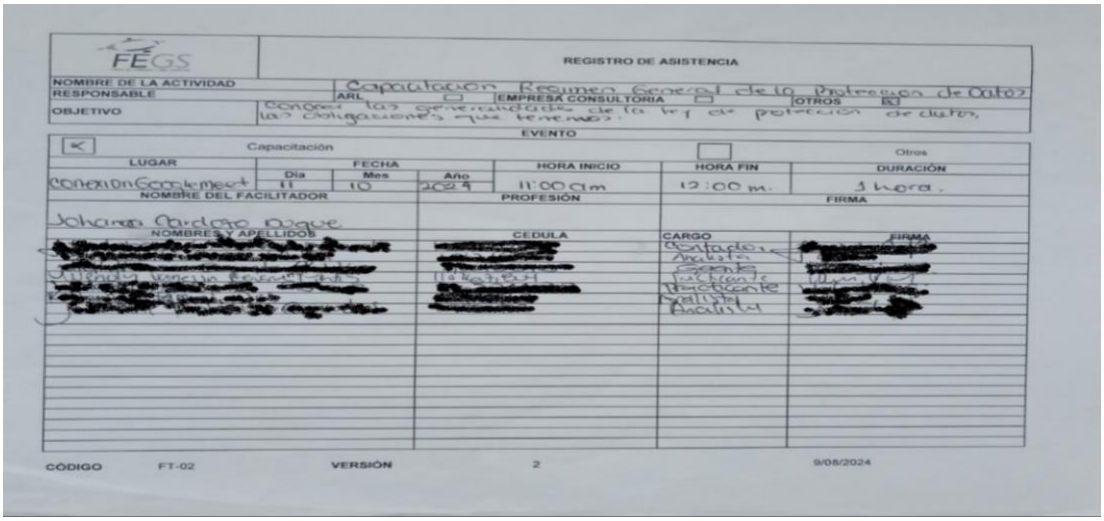
Figura 15. Proceso de Inconsistencias



FUENTE: TOMADO DEL SISTEMA OPA

Esta imagen es referencia del proceso de inconsistencia, el mismo se llevó a cabo el 25 de octubre del presente año. En este mismo periodo se lleva a cabo un programa de formación, sobre la protección de datos e información.

Figura 16. Capacitación protección de datos e información



FUENTE: PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL FGES

En esta imagen se puede verificar el listado de participantes en la capacitación dictada por la empresa acerca de la protección de datos e información. Dicha inducción brindo las herramientas necesarias para el manejo y uso de la información no solo la suministrada por los asociados, sino también de proveedores, trabajadores, entre otros; al ser una empresa que ofrece créditos, es sumamente importante tener un control y manejo adecuado de la información, velar por la seguridad de los asociados y del grupo de empresas que conforman el fondo.

Por ultimo y no menos importante durante este periodo el departamento de bienestar realizo un torneo de bolos, donde preste apoyo en la parte logística adquiriendo nuevos conocimientos en cuanto a la planificación, organización, dirección y ejecución de eventos corporativos.

Figura 17. Logística torneo de bolos

FUENTE: FOTO TOMADA POR EL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL DEL FONDO.

Muestra de una foto referencial del evento, donde el área de bienes constantemente busca ideas para que los asociados disfruten de los beneficios que les otorga el fondo, este evento se llevó a cabo en las sedes de Medellín y Apartador, en esta es donde están más del 90% de los asociados.

Para una mejor comprensión de las actividades que se llevaron a cabo en este periodo presentamos la tabla nro. 3 como un resumen o desglose de cada una de las tareas gestionadas.

Tabla 3. Resumen actividades realizadas tercer mes

Período	Actividad	Tareas especificas	Observaciones
18 de septiembre al 17 de octubre del 2024	Proceso de causación de cuentas	Registro de las operaciones y elaboración de los reportes contables	Proceso que permite emitir el reporte contable correspondiente sobre proceso de nómina.
	Proceso de inconsistencias	Registro de las cuentas sobrantes de la nomina	Proceso que se realiza una vez realizado el reporte de nómina.
	Capacitación sobre protección de datos e información	Participación en programa de formación.	Capacitación acerca del uso y manejo de los datos retenidos por la empresa.
	Apoyo logístico para el torneo de bolos	Adquirir insumos y coordinar las actividades a desarrollar	Desarrollo de nuevas habilidades vinculadas al trabajo logístico

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Como se puede evidenciar en la imagen anterior, durante este mes se llevaron a cabo cuatro nuevas actividades, una vez que las tareas fueron asignadas se facilitó la ejecución de estas, cada nuevo proceso fue un reto especialmente el de causación, donde pude visualizar un proceso contable de cerca lo que permitió tener más conocimiento sobre este tema y el cómo se desarrolla tomando en cuenta que la entidad pertenece al sector solidario. Sin embargo, con el proceso de inconsistencia en un principio no había comprendido de donde salían los errores, pero al momento que se me explico detalladamente como se obtenían y como se realizaba la nota contable entendí a la perfección el proceso, la primera vez que lo realice cometí un error donde presente un descuadre de un centavo, lo que me llevo a tener que realizarlo nuevamente, ya que debía quedar cuadrada y cuando me di cuenta del error este ya no era posible corregirlo. En líneas generales, ya todos los procesos los manejo a la perfección sin cometer ningún tipo de error.

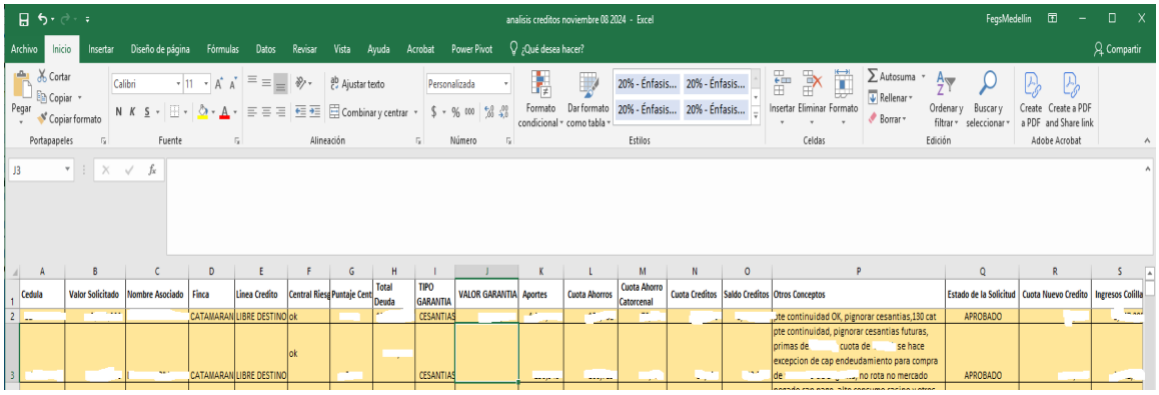
2.2.4 Acciones realizadas desde el 18 de octubre al 15 de noviembre del 2024

En el cuarto mes, se continúa desarrollando las actividades y procesos mencionados en los meses anteriores, a excepción del proceso de causación que solo se llevó a cabo en el tercer mes.

En este mes parte de la inducción fue dictada por la analista de créditos, donde me explico detalladamente como se realiza los análisis de créditos teniendo presente los estatutos y los reglamentos de créditos del fondo, el mismo inicia con el envió de las solicitudes en pdf por parte de las analistas comerciales de todos los créditos gestionados en las fincas, después de recibir esta información se debe realizar una relación de las mismas en un archivo en Excel donde esta toda la información del asociado, con las garantías que les respaldan, así mismo se realiza el estudio en centrales de riesgo, donde indican detalladamente la información que debía contener el reporte de Excel para la aprobación o negación del beneficio.

Una vez que se realiza el archivo, la analista de créditos debe enviar la información a la oficina de Apartador, donde realizan comentarios acerca de los créditos aprobados, dichas observaciones o comentarios son importantes ya que el mismo guarda relación con toda la información que suministro el asociado sobre la situación que le llevo a la solicitud del crédito siendo esto necesario para aprobar o negar el mismo. Cuando un crédito es negado, también es necesario hacer la observación correspondiente.

Figura 18. Análisis de créditos



FUENTE: TOMADO DE LOS ARCHIVOS DE LA ANALISTA DE CRÉDITO.

La imagen expuesta anteriormente muestra un archivo de Excel donde se han aprobado dos solicitudes de crédito, por políticas de seguridad y protección de información de la

entidad fue necesario tachar algunos datos como nombre, monto, plazos, el valor de la garantía, la cuota, intereses y todos los datos considerado sensibles para el fondo. Este archivo es indispensable para poder realizar las proyecciones correspondientes, actividad asignada desde el primer mes.
En este mismo periodo me explicaron el proceso de devolución de ahorros, ya sea vacacional, a la vista o programada, la importancia de este y como realizarlo paso a paso.

Por otro lado, en este mes se llevó a cabo dos eventos desde el área de bienestar uno de ellos fue la entrega de los regalos de cumpleaños para los asociados que tienen un año o más en el fondo y la entrega de los dulces de Halloween, en ambas actividades se dio la oportunidad de prestar apoyo en la programación de las mismas.

Para una mejor comprensión de las actividades que se llevaron a cabo en este periodo presentamos la tabla nro. 4 como un resumen o desglose de cada una de las tareas gestionadas.

Tabla 4. Resumen actividades realizadas cuarto mes

Periodo	Actividad	Tareas especificas	Observaciones
18 de octubre al 15 de noviembre del 2024	Análisis de crédito	Hacer una relación de los créditos por cada asociado.	De este proceso depende la aprobación o negación del crédito.
	Proceso de devolución de ahorros.	Atención de solicitud de devolución.	Este proceso puede ser por motivo vacacional, a la vista o programado.
	Actividad de Halloween	Programación de actividad.	Contar los obsequios a entregar a los asociados.
	Actividad de cumpleaños	Programación de actividad.	Contar y coordinar la entrega de los regalos a los asociados.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

La imagen que se muestra anteriormente es un resumen de las actividades realizadas en el cuarto mes, donde solo hubo dos nuevas asignaciones sin embargo se debe recalcar que estos procesos solo fueron inductivos, es decir para conocer cuando y como

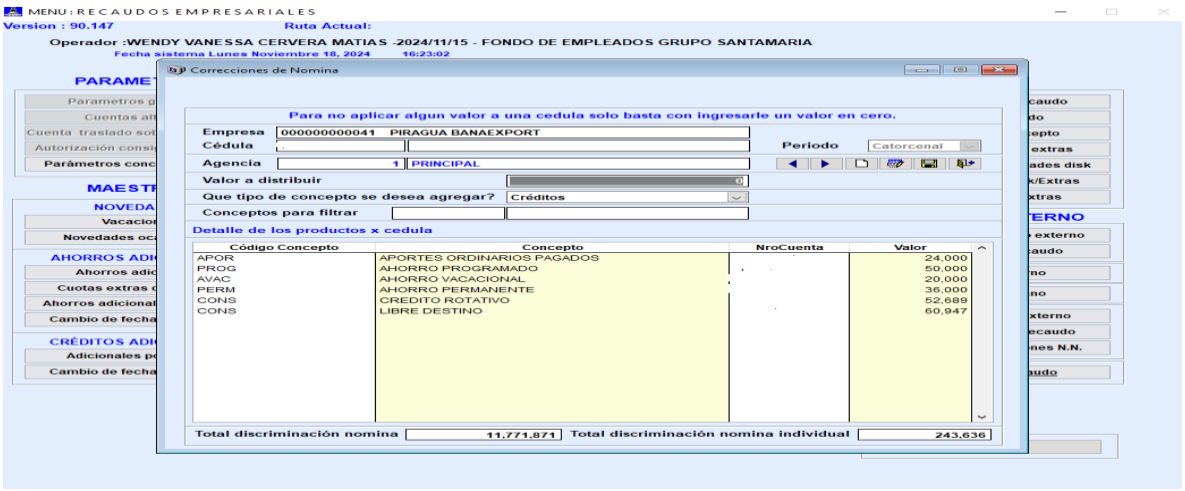
se deben hacer, ya que hasta la fecha no se ha realizado formalmente el proceso de devolución de ahorros siendo este similar al proceso de contabilización de los créditos.

2.2.5 Acciones realizadas desde el 18 de noviembre al 17 de diciembre del 2024

En este quinto mes se siguen ejecutando las mismas funciones ya mencionadas anteriormente, teniendo presente que ya no llevo a cabo el proceso de análisis de crédito. En este periodo se hace una modificación del proceso de inconsistencia, donde ya no se hará la corrección por finca sino por razón social, esto se hace tomando los datos de los asociados que tienen créditos aprobados en base a los filtros enviados para las proyecciones, se escoge la CC del asociado y se verifica el estado de cuenta y así visualizar la modificación del pagare en el sistema y con esta información se procede a borrar el pagare anterior y agregar el pagare nuevo en la corrección de nómina evitando que el sistema genere muchas inconsistencias.

Con esta corrección anticipada se logra reducir el número de inconsistencias a un aproximado de 30, anteriormente eran 200 o más, permitiendo a su vez reducir el tiempo que se dedica a realizar dicho proceso, generando que el mismo sea más eficiente.

Figura 19. Corrección de nómina

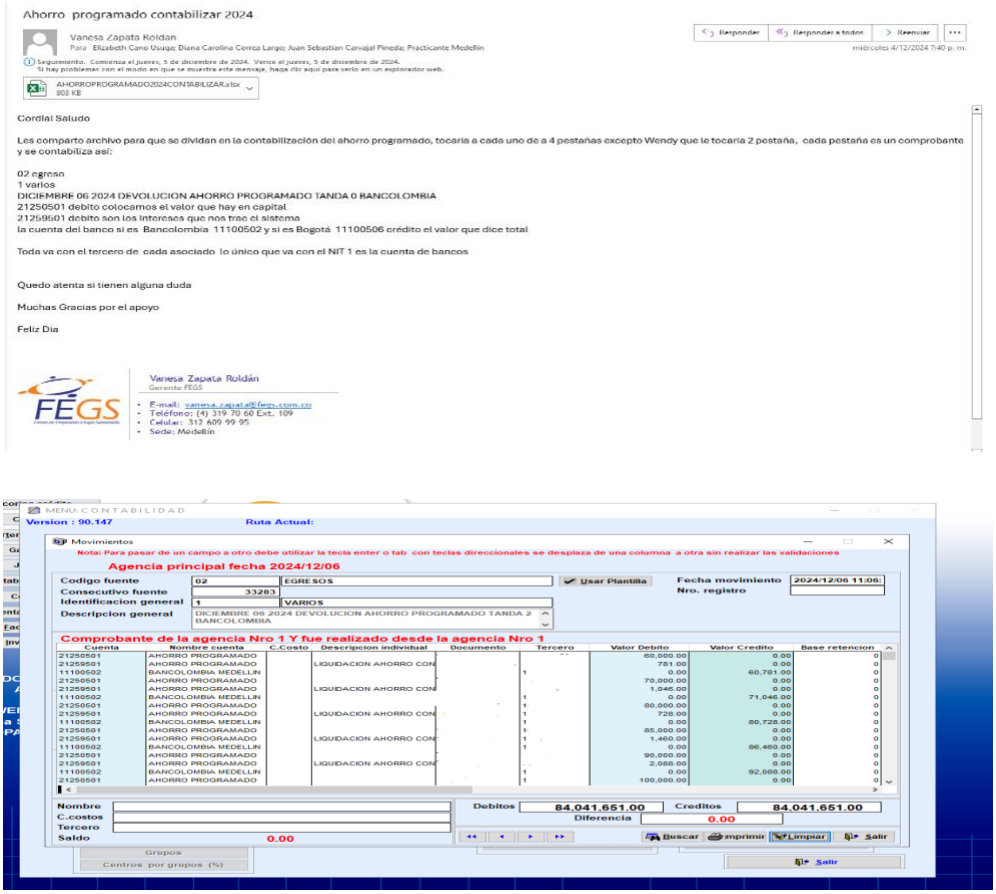


FUENTE: TOMADO DEL SISTEMA OPA

En la imagen anterior se muestra el proceso de corrección de nómina con las nuevas modificaciones pautadas por el contador. Posteriormente se realizó la ampliación de la información de cómo se realiza las devoluciones de los ahorros, dado que en la primera

semana de diciembre se programó una devolución de ahorros programado donde a los asociados que estuvieron este ahorro activo se les devuelve el ahorro con los intereses generados por el tiempo que estuvieron activos.

Figura 20. Proceso de devolución de ahorros



FUENTE: TOMADO DEL SISTEMA OPA

Por ultimo y no menos relevante solicitaron mi apoyo para realizar el proceso de actualización de los salarios de los asociados que se le han pagado ya dos catorcenas, así como prestar apoyo logístico al área de bienestar, para la entrega de los aguinaldos para los asociados, los obsequios para los hijos de los asociados y la correspondencia de apertura de la novena en las oficinas de Santamaria.

Figura 21. Proceso actualización de salarios

FUENTE: TOMADO DEL SISTEMA OPA

Para una mejor comprensión de las actividades que se llevaron a cabo en este periodo presentamos la tabla nro. 5 como un resumen o desglose de cada una de las tareas gestionadas.

Tabla 5. Resumen de actividades realizadas quinto mes

Periodo	Actividad	Tareas especificas	Observaciones
18 de noviembre al 15 de diciembre del 2024	Corrección de nómina	Procedimiento de corrección de nómina.	Se hicieron cambios en el procedimiento.
	Devolución de los ahorros.	Inducción acerca del proceso para la gestión de devolución de ahorros.	Proceso similar a la contabilización de créditos.
	Actividad de aguinaldos	Apoyo Logístico	Entrega de obsequios a los asociados.
	Apoyo en la apertura de la novena Actualización de salarios	Apoyo logístico Procedimiento para la actualización de salario de los asociados.	Enviar la correspondencia de apertura de la novena. Enviar correo con las actualizaciones correspondientes.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

En el proceso de devolución de ahorro al momento de realizarlo, la gerente dejo la información con la explicación detallada de cómo se debía hacer el proceso, en este sentido solo confirme la información con el contador y aclare ciertas inquietudes,

posteriormente procedí a realizar las tandas que me correspondía, el proceso me pareció super fácil, la única dificultad que presente fue al momento de realizar mi tercera tanda, donde me equivoque con un número lo que ocasiono que el sistema no reflejara el interés de la cuenta con la que estaba haciendo el cruce, razón por la cual tuve que realizar todo de nuevo.

En cuanto al proceso de las correcciones de las inconsistencias fue un proceso o actividad fácil de entender ya que es un proceso que se realiza posterior a la contabilización de los créditos y la corrección de nómina, por lo cual realizarlos y entenderlo no fue tan complejo.

3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica

3.1 Sobre el proceso o situación a resolver

Entre las situaciones identificadas se puede resaltar la optimización del tiempo, hay tareas como por ejemplo el proceso de afiliación que toma mas de 15 minutos en realizar, en este aspecto se debería implementar una herramienta mas practica para hacer que el proceso sea mas rápido, y así dar paso a las siguientes tareas que se deben desarrollar una vez se culmina este.

En cuanto a las herramientas utilizadas en la empresa, la misma cuenta con un sistema integral llamado OPA, el cual hoy día es muy utilizado por las empresas que están en el mismo sector ya que permite la personalización y adecuación según las necesidades de la empresa y que a su vez ofrece un soporte técnico que brinda soluciones inmediatas siempre que es requerido solventar alguna novedad.

Este se pudiera adecuar en cuanto al registro de montos, tasas u otro donde de cometer algún error el mismo se pueda corregir y no se tenga que iniciar el proceso desde cero.

3.2 Desde lo teórico y lo conceptual

Las prácticas profesionales se desarrollaron en el departamento administrativo de la empresa, siendo esta el área donde se toman las decisiones finales de la entidad en cuanto a la otorgación o no de los beneficios que ofrece la misma a sus beneficiarios.

El área administrativa sin duda alguna es parte esencial de cualquier tipo de empresa, sin importar el sector económico al cual pertenezca, su actividad o tamaño; según

Chiavenato (2001) la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso adecuado de los recursos que posee la empresa para alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia (pág. 3).

En este sentido es en esta área es donde se planifica, organizan, dirigen y se controlan cada una de las tareas o actividades que desarrolla la entidad, y donde a su vez se gestionan los recursos necesarios no solo económicos sino también de talento humano para que cada tarea se cumpla adecuadamente, lo que genera la necesidad de adoptar o implementar medidas que ayuden a configurar sus sistemas de gestión, dando paso a la gestión por procesos.

Según Martínez & Cegarra (2014), la gestión por procesos permite que la empresa pueda identificar indicadores que le ayuden a evaluar el rendimiento de las actividades que desarrollan y si estas cumplen con las necesidades de la empresa visualizando a cada una de ella como un conjunto estrechamente vinculado e interrelacionado una con las otras (pág. 4).

Cuando las empresa desarrollan procesos para la realización de sus actividades, pueden centrar sus estrategias hacia sus objetivos, optimizar y racionalizar los recursos, reducir el tiempo de desarrollo, tener una visión más amplia y global de la organización y sus relaciones internas, reducir los costos operativos y de gestión al identificar los costos innecesarios, asignar responsabilidades claras al trabajador permitiendo autoevaluar el resultado de su proceso y hacerlo corresponsable de su mejora.

Mas allá de todo ello la gestión por procesos brinda a las organizaciones una estructura que traspasa las barreras funcionales, eliminando esas barreras organizativas o departamentales dando paso al trabajo en equipo y fomentando una integración eficaz de las personas que conforman la empresa, motivándolos al logro de las metas trazadas (Peréz F., 2009).

En este tipo de empresas el trabajo en equipo es fundamental ya que del desarrollo de una tarea depende el desarrollo de otra, y aunque dentro de la entidad existen diferentes cargos o puestos las actividades están correlacionadas entre sí. Es aquí la importancia de fomentar un grato ambiente laboral donde la comunicación sea efectiva y se imparta un liderazgo participativo, donde cada área de la empresa maneje y tenga acceso a la

información, es por ello que en la entidad se hace uso de un sistema informativo para el control y procesamiento de información.

Según Ruíz (2017) los sistemas de información son un conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos interrelacionados entre sí y organizado en torno al objetivo de satisfacción de la necesidad de información de la empresa a fin de llevar a cabo una correcta gestión y una oportuna toma de decisiones (pág. 72).

Un sistema de información está integrado por cuatro elementos básicos, siendo estos la información, los usuarios, procedimientos y equipos para el procesamiento de datos; este será eficaz siempre y cuando proporcione información oportuna requerida por la empresa y será eficiente cuando requiera de un mínimo de recursos económicos, humanos y técnicos.

Los sistemas de información contribuyen con la gestión de procesos ya que por medio de estos se recopilan, procesan, almacenan, distribuyen y retroalimentan datos o información de gran valor para las organizaciones, contribuyendo con la productividad, optimización de procesos, toma de decisiones, coordinación y creación de estrategias y mejorar la experiencia con el cliente (Ruíz, Nuevas tendencias en los sistemas de información, 2017).

Para la entidad es sumamente importante satisfacer las necesidades de sus beneficiarios por ello la importancia de adaptar y hacer mejoras en los procesos, a fin de brindar un mejor servicio y ser garante de tomar decisiones oportunas.

3.3 Sobre las acciones del practicante

Desde el inicio de las prácticas profesionales demostré disposición, responsabilidad y deseos de aprender, la empresa por su parte brindo los recursos, herramientas e información necesaria para llevar a cabo las actividades oportunamente.

La primera capacitación recibida fue acerca de las afiliaciones donde la persona encargada mostro como se lleva a cabo el proceso, esta se tomó un buen tiempo siendo esencial para poder comprender el paso a paso a seguir para realizar dicha tarea de manera efectiva, ya que esta tarea es la principal para dar paso a otras gestiones, al tener la oportunidad de ejecutar el proceso por si sola fue bastante fácil y tuve en cuenta todas las consideraciones y observaciones brindadas por parte de la administradora para

evitar cometer errores, ya que de equivocarme la corrección del mismo depende de otra persona, en este caso de la gerente general y es un proceso que toma tiempo. Sin embargo, tuve un desenvolvimiento satisfactorio ya que aprendí a manejar el sistema OPA sin problema alguno, siendo una sensación gratificante, aprendí a realizar los debidos pantallazos y proyecciones sin ningún tipo dificultad.
Al ser esta mi primera tarea, debo confesar que sentí un poco de angustia o miedo a fracasar ya que de ello dependería la asignación de nuevas funciones y de tener la oportunidad de participar en otras áreas de la empresa.

Una vez que aprendí a realizar las afiliaciones, se procedió con la capacitación para realizar el proceso de corrección de nómina, en este, el proceso de aprendizaje fue un poco más lento ya que el mismo tiene muchos detalles, durante el mismo tuve dudas en algunos pasos y debía hacer las preguntas correspondientes a fin de aclarar las mismas y poder avanzar en el proceso. En este proceso se maneja el dinero del asociado en el sistema, por lo que se debe tener un alto grado de responsabilidad, de cometer algún error para corregirlo tomaba mucho tiempo ya que se debía hacer una revisión exhaustiva del status del beneficiario afectando su requerimiento. Para este proceso es indispensable el uso y manejo de la herramienta de Excel se debe tener conocimiento acerca el uso de funciones, lo que conllevo a fortalecer mis habilidades y conocimientos en cuanto al uso y aplicación de nuevas fórmulas y funciones como por ejemplo, la función “**buscarv”,** función que particularmente nunca había usado y para llevar a cabo este proceso es indispensable dominarla ya que permite buscar información de algún asociado en la base de datos y poder actualizar la información que sea necesaria en el menor tiempo posible.
Una vez que aplicaba dicha función y un asociado no aparece en el listado se debe hacer la debida corrección para que los valores reportado por las empresas Banaexport y Santamaria concuerden con los registros; en este procedimiento si tuve algunas dificultades ya que muchos asociados no tenían actualizaciones e inclusive no aparecían en la base de datos ya que no habían sido ingresados al sistema, sin embargo, el apoyo brindado por la analista y el contador fue vital para dar cumplimiento a la actividad, a la

fecha he aprendido a manejar la plantilla de Excel perfectamente y a usar las funciones correspondientes lo que me ha permitido cumplir con las tareas satisfactoriamente.
El aprendizaje ha sido continuo y constante desde el primer día, he asumido un rol de autoaprendizaje y disciplina lo que me ha permitido mejorar en la gestiones, así como participar en otras tareas que no están vinculadas a las practicas pero que han servido de apoyo a la empresa, siempre estoy a la expectativa sobre otras tareas o procedimientos nuevos por aprender, debo reconocer que en un principio busque de memorizar todo al pie de la letra de como lo explicaban y hacerlo de la misma manera cosa lo cual no resulto favorable ya que al olvidar algo mínimo detalle retrasaba la actividad, por ello fue sumamente importante hacer anotaciones sobre cada uno de los procesos, de cualquier detalle y de aquellos minuciosos e indispensables para cumplir correctamente con la tarea asignada, aunque siempre tuve apoyo por parte de gerencia y de todo el personal del área, estos siempre me recalcaban hacer revisión de los apuntes que realizaba para que por sí sola pudiera solventar cualquier dificultad que se presentara.

También debo acotar que mi escritura no era acorde, razón por la cual tuve que realizar por cuenta propia en los tiempos libres ejercicios de escritura y ortografía que me ayudara a mejorar la letra y redacción, ya que en muchas ocasiones la gerente o el contador revisaban los apuntes que hacía y no entendían lo que había redactado; esto me ayudo a reforzar mis habilidades al momento de redactar y organizar la información considerando que en esta área son super exigentes con el orden y la redacción.

En cuanto al proceso de contabilización fue el que más me costó comprender, ya que no entendía el comportamiento de las cuentas cuando se trataba de crédito o debitada, en el sector solidario las cuentas se comportan de una manera diferente en comparación con el proceso contable normal, lo que me llevo tiempo en entender en su totalidad motivo por el cual tuve que hacer varios ejercicios de practica antes de hacer un proceso real, a pesar de que hice los apuntes necesarios y varios ejercicios, en el momento en que el contador me preguntaba o consultaba acerca del proceso mostraba inseguridad y confusión en las respuestas aunque respondiera de forma correcta, esto me ayudo a

reconocer que debo trabajar y reforzar mi seguridad frente a este tipo de situaciones, mantener mi postura y poder desenvolverme naturalmente y dar solución oportuna y eficaz ante este tipo de situaciones.

Para el proceso de Causación, debí abordar temas básicos sobre los principios de la contabilidad, tener en cuenta los conceptos de la naturaleza de las cuentas, entre otros; este proceso se llevó a cabo en conjunto con el contador, este se encargó de suministrar toda la información y de explicar cómo realizar el proceso correctamente, los apuntes fueron esenciales y de gran ayuda para la comprensión y dominio del mismo, pero al igual que en el proceso anterior mostré inseguridad al momento en que hacía preguntas.

En todos los procesos recibí información detallada, ejemplos e inclusive realizaba ejercicios lo que me ayudo a comprender, entender y aprender los procesos, por su parte las personas encargadas demostraron empatía y fueron flexibles durante cada actividad, realmente se abocaron a enseñarme y darme las herramientas necesarias para que pudiera cumplir satisfactoriamente con cada actividad.

Como en todo proceso, hubo momentos donde sentía que no podía hacerlo y esto se debía a que no comprendía de forma inmediata lo que debía hacer, sino que tenía que reforzar con ayuda de los apuntes lo que me habían impartido, razón por la cual en muchos momentos sentí y demostré inseguridad y temor a equivocarme.
Una anécdota sucedió el día en que tuve que organizar la nómina de la empresa Santamaria aunque sabia como debía organizar el archivo no me sentí capaz de hacerlo por si sola y solicite el apoyo de la analista, para que otra vez volviera a explicarme todo el proceso lo cual genero retraso en la entrega de la nómina, donde la insatisfacción personal fue abrumadora, aunque esto fue negativo en su momento, fue un impulso o motivación para iniciar las tareas asignadas por si sola y asumir la responsabilidad y postura correspondiente no solo como practicante sino como futura profesional.

Este tiempo de practica sin duda alguna ha sido toda una experiencia constante de aprendizaje, cuando la gerente o el contador notaban cierta dificultad en mí, me hacían

saber y recalcaban aquellos procesos o cosas en los cuales tenía que reforzar y practicar más, por ello en varias ocasiones tomaba los apuntes y en mi casa estudiaba para poder mejorar y progresar en el menor tiempo posible, en líneas generales el proceso ha sido factible considerando que es la primera vez que formo parte de una empresa del sector solidario, ya que la experiencia laboral que tengo ha sido en empresas del sector real.

Para finalizar, considero que el aporte que principalmente he brindado a la empresa ha sido la capacidad que tengo para aprender rápido, lo que ha ayudado a llevar a cabo las gestiones de una forma más eficiente y en el menor tiempo posible, ya hoy día realizo las afiliaciones de una manera rápida, donde otros practicantes les ha tomado aproximadamente 1 mes en aprender y hacer por si solos, en mi caso me tomo menos tiempo.

Una vez que recibía la capacitación, ejecutaba la tarea inmediatamente hasta que alcance a gestionarlo eficientemente y por consiguiente se han podido iniciar antes del tiempo estipulado agilizando los procesos.
Adicional preste apoyo para la organización y archivo de los documentos en físico, esta tarea la fui desarrollando en el tiempo libre, una vez que culminaba con las asignaciones del día me encargaba de ordenar y archivar documentos que tenían una data de 4 años aproximadamente y que por motivos ajenos no habían sido procesados debidamente, contribuyendo con la actualización u desecho de los archivos muertos.

4. Recomendaciones

4.1 A la organización o al área, sobre el proceso

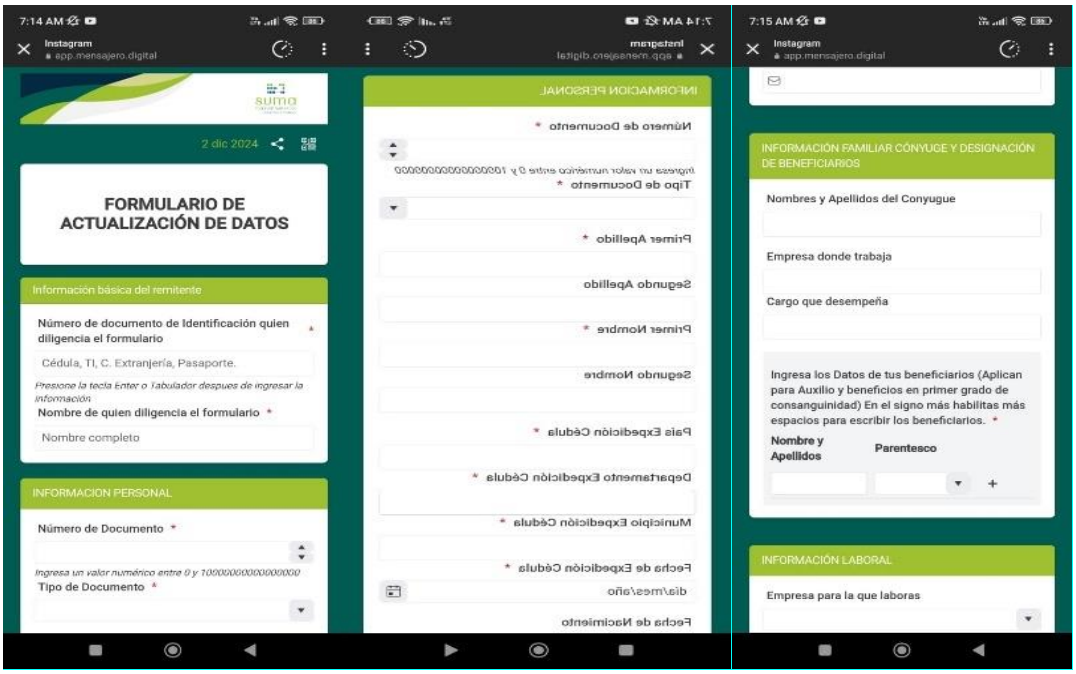
Al tener la oportunidad de participar en el área de operaciones específicamente en el proceso de afiliaciones considero que actualmente el proceso no se está optimizando de la mejor manera, ya que en la actualidad existen softwares que ayudan en la automatización de este tipo de actividades haciendo que el mismo se pueda hacer de una manera más eficiente y en menor tiempo posible.

Por ello sugiero hacer uso de una herramienta llamada “Mensajero digital”, este es un software para la gestión de procesos que permite el trámite de documentos y formularios. Al desarrollar un formulario en este se colocaría toda la información que se requiere para ingresar u actualizar la información del asociado en el sistema.
La información se cargaría automáticamente en una plantilla en Excel y con la misma se procede a subir al sistema de información **Opa,** de usar esta herramienta se puede reducir considerablemente el tiempo invertido en el desarrollo de este proceso, considerando que una persona nueva se toma entre 20 a 30 minutos para ingresar a un asociado en el sistema, mientras que una persona con más experiencia le puede tomar de 14 minutos a un máximo de 18 minutos.
En promedio se registran unos 15 asociados cada viernes y para la entidad el tiempo es valioso teniendo en cuenta que se invierten unas 5 horas en cumplir con esta actividad, con la implementación del formulario para llevar a cabo el proceso de afiliación se estaría reduciendo este tiempo y también ayudaría con la gestión documental.

Con la automatización completa de este proceso ya no sería necesario realizar las afiliaciones físicas, y, por ende, se eliminaría el uso de papelería y archivos, a su vez se reducirían los errores que se cometen al momento de ingresar información o datos tales como números de identificación, teléfonos, nombres, entre otros.
Esta herramienta ayudaría a que el proceso sea más eficaz y eficiente, contribuye con la modernización y actualización del fondo en cuanto al uso de nuevas aplicaciones reduciendo la carga del proceso y pudiendo dar oportunidad a los trabajadores en la realización de otras actividades claves para el alcance de los objetivos del fondo.

Como ejemplo se hace referencia al Fondo Suma, el cual ya está implementando esta herramienta digital para llevar a cabo su proceso de afiliación.

Figura 22. Mensajero digital Fondo SUMA



Fuente: Tomado de la red social Instagram – Fondo SUMA

La figura que se detalla anteriormente es una imagen referencial del formulario que actualmente emplea el Fondo Suma, siendo esta una institución que también pertenece al sector solidario y que ha empleado esta herramienta para optimizar su proceso de afiliación de asociados, a fin de llevar una gestión más organizada y que no requiera de mucho tiempo para su realización lo que les ha permitido avanzar más rápido en las gestiones de los requerimientos por parte de sus asociados.

4.2 A los procesos de práctica

Como sugerencia el fondo pudiera publicar en su página web las áreas donde se pueden realizar prácticas, las expectativas que tienen en cuanto al practicante y de forma detallada las habilidades o destrezas que el mismo debe tener para poder ser competitivo en la entidad, de esta manera los practicantes tendríamos más claro las exigencias o requerimientos que hoy día buscan este tipo de organizaciones, y nos preocuparíamos un poco más en el desarrollo de nuevas habilidades o reforzaríamos las mismas.

A su vez el uso o implementación de un manual de procesos en cada área de la empresa donde se detalle las actividades a realizar y el procedimiento para ejecutarlas

satisfactoriamente, sería ideal para agilizar la formación y adiestramiento de nuevos integrantes al Fondo

El ambiente laboral en la entidad es grato, no hay diferencias y día a día se refuerza el trabajo en equipo y la participación voluntaria, desde el primer día me asignaron un puesto, así como los insumos o recursos necesarios para cumplir con mis funciones: computador, bolígrafos, cuadernos, hojas, engrapadoras, entre otros recursos, demostrando la importancia y el compromiso que tiene la empresa hacia sus colaboradores.

Referencias

Cardozo, H. (2019). *El sector solidario.* Colombia: Ediciones de la U.

Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, proceso y práctica.3era edición.* Bogotá.: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.

FEGS. (21 de Octubre de 2024). *FEGS. Fondo de Empleados Grupo Santamaría*. Obtenido de https://fegs.com.co/quienes-somos

Martínez, A., & Cegarra, J. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal. .* España: Ecobook.

Peréz F., J. (2009). *Gestion Por Procesos. 3 Edicion.* España: Esic.

Rodríguez, M. (2015). *Administración del tiempo. 2da edición.* México: El Manual moderno S.A de C.V.

Ruíz, E. (2017). *Nuevas tendencias en los sistemas de información.* España: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Ruíz, E. (2017). *Nuevas tendencias en los sistemas de información.* España: Universitaria Ramón Areces.

Simonds, L. (2024). *Gestión del Tiempo: Maximiza tu Productividad con Estrategias Específicas y Prácticas Efectivas para Optimizar el Uso del Tiempo y Alcanzar Resultados Extraordinarios en la Vida y en el Trabajo.* n.p.

Supersolidaria.gov.co. (26 de enero de 2004). *Decreto 186.* Bogota. Obtenido de https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/funciones